



# FONDAZIONE BIFFI ONLUS

## RSA VILLA ANTONIETTA CARTA DEI SERVIZI

<b>Data di redazione</b>	23.03.2007
<b>Data prima emissione</b>	28.03.2007
<b>Data revisione</b>	28.3.2025
<b>N. di revisione</b>	18

#### Fondazione Biffi Onlus

Ente Morale di diritto privato ex Art. 12 C.C. D.G.R. Lombardia n. 8659 del 07/05/1991  
Tribunale di Milano Reg. Pers. Giur. N. 192 - C.F. 80032890156 - P.IVA 04330030159  
Sede Legale: Via dei Ciclamini, 34 - 20147 MILANO - ☎ 02 48302825 / 02 48302213 - 📠 02 4151942  
✉ [fondazionebiffi@fondazionebiffi.it](mailto:fondazionebiffi@fondazionebiffi.it) - [www.fondazionebiffi.it](http://www.fondazionebiffi.it)

**R.S.A. Villa Antonietta:** ✉ [info@fondazionebiffi.it](mailto:info@fondazionebiffi.it) - **A.D.I. Fondazione Biffi:** ✉ [adi@fondazionebiffi.it](mailto:adi@fondazionebiffi.it)  
**R.S.A. Aperta:** ✉ [rsa.aperta.fondazionebiffi@gmail.com](mailto:rsa.aperta.fondazionebiffi@gmail.com)

**Certificazione ISO**  
45001: 2018 n° 2116995

**Certificazione UNI EN ISO**  
9001:2015 n° 1315984



Organizzazione con Sistema  
di Gestione certificato ISO 9001 - 45001



## INDICE

<b><u>PRESENTAZIONE, UBICAZIONE ED ACCESSIBILITÀ</u></b>	<b>4</b>
Gardella e la Biffi	5
Organizzazione	6
Codice Etico	6
<b><u>PRINCIPI FONDAMENTALI E METODOLOGIA DI LAVORO</u></b>	<b>7</b>
Medici	7
Dotazione organica ed impegno orario	7
Servizio psicologico	8
Servizio infermieristico	8
Servizio assistenziale	8
Servizio di podologia	9
Il servizio di fisioterapia	9
Servizio socio animativo/educativo	9
Servizio di ristorazione	9
Servizio di lavanderia e guardaroba	10
Servizio di igiene ambientale	10
Servizio di parrucchiere ed estetista	10
Servizio religioso	10
Camera mortuaria	11
Riconoscibilità delle diverse figure professionali	11
Gestione della domanda di ammissione e della lista d'attesa	11
Ingresso e vita in struttura	12



<b>Gestione dei percorsi assistenziali di cura</b>	<b>12</b>
<b>Retta di ospitalità</b>	<b>13</b>
<b>Orari di visita</b>	<b>18</b>
<b>Giornata tipo</b>	<b>19</b>
<b>Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria e per ottenerne il rilascio</b>	<b>20</b>
<b>Modalità per assicurare la trasmissione di indicazioni terapeutiche in caso di dimissioni trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure</b>	<b>20</b>
<b>Valutazione della soddisfazione</b>	<b>21</b>
<b>Aggiornamento degli operatori</b>	<b>21</b>
<b>Gestione di reclami ed elogi</b>	<b>21</b>
<b>Informativa Privacy (art. 13 D.Lgs. n. 196/2003)</b>	<b>22</b>
<b>Modifiche alla Carta dei Servizi</b>	<b>22</b>



## **Presentazione, ubicazione ed accessibilità**

La RSA “Villa Antonietta”, inaugurata nel 1968, ha una capacità ricettiva di 90 posti letto per Ospiti non autosufficienti residenti nella Regione Lombardia, cui offre un ambiente di vita sereno e confortevole.

Si trova a Milano in zona 6 (Lorenteggio/Inganni), nei pressi della fermata metropolitana Inganni (linea 1 – rossa) e Gelsomini (linea 4 – blu) , ben servita anche dai mezzi di superficie (bus 49, 50, 58, 61, 63, 64).

La struttura si sviluppa su quattro piani più il pianterreno e al suo interno sono presenti 44 camere singole e 23 camere doppie con annesso servizio igienico, tutte dotate di telefono e antenna TV, oltre che semplici e funzionali arredi e un piccolo balcone che affaccia sul giardino.

Personalizzare la camera con quadri, soprammobili e piccoli oggetti personali è consentito e consigliato, evitando, per ragioni di sicurezza, tappeti o arredi di dimensioni tali da rendere difficoltoso il passaggio. Fatta eccezione per i piccoli oggetti a uso strettamente personale, l'introduzione di ulteriori elementi deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione Generale.

Il giardino è dotato di panchine e corrimano per garantire sicurezza anche durante le passeggiate all'aperto.

Un grande salone disposto su due livelli e direttamente affacciato sul giardino tramite un'ampia vetrata è ubicato al pianterreno dove si trova un'ampia e luminosa sala da pranzo. Al primo, al secondo e al terzo piano sono ubicate altre tre sale da pranzo.

Nel salone al piano rialzato sono collocati distributori automatici di bevande calde e fredde e piccoli snack.

Nell'atrio dell'ingresso si trova il Centralino, in funzione tutti i giorni dalle ore 7.00 alle 21.00 con orario continuato.

La Direzione Sanitaria è situata al primo piano, dove sono ubicati lo studio della Responsabile Sanitaria, l'ambulatorio dei Medici, lo studio della Psicologa e l'ufficio della Coordinatrice Infermieristica, nonché l'ufficio Qualità e Accoglienza. La farmacia e altre quattro medicherie sono presenti sugli altri piani della Residenza.

La struttura è provvista di una palestra attrezzata per la fisioterapia che si trova al primo piano.



Inoltre, come previsto dalle normative in vigore, l'intera struttura è dotata di impianto di riscaldamento e raffrescamento.

Attualmente, la struttura è interessata da lavori per l'efficientamento energetico e ampliamento dei posti letto, con installazione di impianto geotermico e fotovoltaico, isolamento delle facciate con cappotto termico, ristrutturazione dell'ala nord al piano rialzato dove sono state create altre 5 camere di degenza oltre a un ufficio amministrativo.

I lavori interesseranno progressivamente tutto l'edificio, causando la temporanea interruzione di alcuni spazi e la dislocazione in altre aree delle attività che normalmente vi si svolgono.

Il servizio religioso di rito cattolico viene svolto settimanalmente presso la cappella sita al piano seminterrato.

### **Gardella e la Biffi**

“Villa Antonietta” fu costruita alla fine degli anni Sessanta grazie al lascito della Sig.ra Antonietta Biffi, di cui è possibile ammirare un ritratto nell'atrio di ingresso della struttura, che dispose col suo testamento la realizzazione di una casa albergo per anziane signore.

Il progetto per la realizzazione della struttura fu affidato al celebre ingegnere, architetto e designer milanese Ignazio Gardella (1905-1999) che ne curò la costruzione tra il 1963 e il 1966, inaugurandola nel 1968.

Illustre esponente del movimento moderno, Gardella fu certamente una delle figure di spicco dell'architettura italiana del XX secolo, raggiungendo fama mondiale con alcune sue opere, tra cui il Teatro Carlo Felice di Genova, il Padiglione di Arte Contemporanea (PAC) e la stessa Villa Antonietta a Milano.

A Gardella si devono anche alcuni arredi della Villa Antonietta, dal design sobrio e leggero, come i tavoli circolari delle sale da pranzo.

Dell'architetto milanese, gli studiosi sottolineano l'estrema attenzione ai dettagli, la cura dei materiali e la capacità di adattarsi al genius loci con un'impostazione dei volumi che si adatta al contesto ambientale. Si notino a tal proposito la scomposizione dei volumi dell'edificio originale, con il pregiato rivestimento di klinker in facciata e il bel bovindo che sovrasta l'ingresso, il salone disposto su due livelli con finestre che arrivano a filo del solaio, l'ampia e ridente sala da pranzo al pianterreno con un'intera parete vetrata affacciata sul giardino. L'ampia comunicazione tra



interno ed esterno contribuisce a rendere il soggiorno alla Villa Antonietta piacevole e rilassante per Ospiti e visitatori.

### **Organizzazione**

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri con incarico vitalizio, inizialmente indicati dalla Fondatrice nel proprio testamento e successivamente, così come previsto dallo Statuto, nominati per cooptazione. Legale Rappresentante dell'Ente è il Presidente del Consiglio di Amministrazione, Ing. Gianfranco Antonioli. Il Direttore Generale, Dott. Vincenzo Schipani, è nominato dal CdA, dirige e coordina il personale e le attività della struttura.

### **Codice Etico**

Al fine di assicurare il corretto modo di operare e il rispetto dei valori etici da parte di tutto il personale, il Consiglio di Amministrazione dell'Ente nella seduta del 23.04.2012 ha approvato il Codice Etico della Fondazione Biffi Onlus.

Il rispetto dei principi di correttezza e di integrità di comportamento nell'attività di lavoro - sia a livello personale che collettivo - deve orientare il modo di operare di tutti i dipendenti dell'Ente, sia nei rapporti con i colleghi che verso terzi.

Le attività interne ed esterne della Fondazione Biffi Onlus sono ispirate al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico che rappresenta, tra l'altro, una componente base del modello di organizzazione, gestione e controllo (previsto dal D.Lgs. 08.06.2001 n. 231) approvato dal Consiglio di Amministrazione nel convincimento che l'etica nello svolgimento dell'attività sia da perseguire quale condizione per la realizzazione ottimale dei servizi socio sanitari erogati.

La Fondazione Biffi con adeguati mezzi di comunicazione, si curerà di diffondere tra i destinatari i contenuti del Codice Etico.

Il governo ed il controllo del rispetto del Codice Etico è affidato all'Organo di Vigilanza.

Per qualsiasi comunicazione l'Organismo di vigilanza è contattabile all'indirizzo mail: [odv.fondazionebiffi@gmail.com](mailto:odv.fondazionebiffi@gmail.com) o imbucando una busta chiusa indirizzata a: ODV Fondazione Biffi – Via dei Ciclamini n. 34 - Milano nella cassetta situata nell'atrio di ingresso.

### **Principi fondamentali e metodologia di lavoro**

La Fondazione Biffi si propone di offrire una soluzione abitativa e assistenziale che consenta ai propri Ospiti di continuare la vita di sempre, senza il peso delle incombenze quotidiane.



## FONDAZIONE BIFFI ONLUS

In particolare la sua azione è diretta a sostenere e incoraggiare l'autonomia di ogni Ospite impegnandosi a migliorarne costantemente le capacità residue e ad assistere e curare le patologie intercorrenti quando queste si manifestano.

L'equipe opera attraverso un approccio multidisciplinare, e in particolare:

- garantendo continuità nell'assistenza attraverso diverse professionalità (medici, psicologa, infermieri, educatori, animatori, fisioterapisti, operatori socio-sanitari);
- elaborando, d'intesa con Ospiti e famiglie, progetti personalizzati per l'assistenza che, come previsto dalla normativa regionale, contemplano sia aspetti sanitari che relazionali.
- valorizzando e, se possibile, incoraggiando lo sviluppo delle abilità di ogni Ospite, con particolare attenzione alle singole individualità.

### **Medici**

Lo staff medico della RSA è così composto:

Dott.ssa Daniela Gastaldi	Responsabile Sanitaria
Dott.ssa Antonella Bugatti	Medico Responsabile di piano
Dott.ssa Caterina Tirri	Medico Responsabile di piano

All'ingresso in RSA, la persona ricoverata viene presa in carico e inserita nella lista dei pazienti della RSA e cancellata dalla lista dei pazienti in carico al Medico di Medicina Generale (MMG).

### **Dotazione organica e impegno orario**

L'attività del Medico si svolge dal lunedì al venerdì. In collaborazione con la Direzione Sanitaria, il Medico coordina le riunioni dell'Équipe multidisciplinare per l'elaborazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI), monitora l'andamento clinico degli ospiti, garantisce la continuità delle cure e partecipa alla definizione e all'attuazione dei piani terapeutici. Previo adeguato preavviso di almeno 15 giorni, è possibile richiedere al Medico di riferimento relazioni cliniche aggiornate sullo stato di salute dell'ospite.

Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 e nei giorni festivi e prefestivi è attivo il servizio di Guardia Medica gestito dallo Studio Stendhal.



Su richiesta dei Medici di struttura, sono previste inoltre visite specialistiche, e in particolare:

Dott. ssa Marta Barletta	Cardiologa
--------------------------	------------

### **Servizio psicologico**

Il Servizio Psicologico della RSA “Villa Antonietta” è affidato alla Dott.ssa Claudia Lini, Psicologa e psicoterapeuta. In particolare la Psicologa organizza e conduce gruppi di sostegno per i famigliari degli Ospiti, effettua colloqui individuali con Ospiti e famigliari per la raccolta dell’anamnesi sociale e la restituzione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

### **Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico, attivo ventiquattr’ore su ventiquattro compresi i festivi, afferisce alla Coordinatrice Infermieristica.

In organico sono previsti sette Infermieri.

Vengono stipulati contratti con Infermieri in libera professione che garantiscono la completa copertura dei turni.

Gli Infermieri somministrano le terapie prescritte dai Medici della Struttura, eseguono le medicazioni e gestiscono le emergenze nelle ore in cui i Medici non sono presenti in RSA seguendo le indicazioni del Medico Reperibile.

### **Servizio assistenziale**

Gli Operatori con qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS) assistono gli Ospiti nello svolgimento delle attività quotidiane, curando l’igiene personale e collaborano all’interno dell’Equipe per il mantenimento delle capacità psico-fisiche dell’Ospite.

### **Servizio di podologia**

Il Servizio di podologia è affidato al podologo dott. Marco Salvadori che esegue il trattamento, su indicazione medica, delle problematiche più complesse a carico del piede (piede diabetico, calli, lesioni, ecc).



### **Il servizio di fisioterapia**

La RSA “Villa Antonietta” eroga prestazioni di fisioterapia volte al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle performances motorie. I fisioterapisti curano inoltre l’assegnazione degli ausili per la deambulazione e locomozione (deambulatori, carrozzine, ecc.).

Lo staff dei fisioterapisti è attualmente formato da tre fisioterapisti part time.

A seguito di periodiche valutazioni funzionali delle autonomie degli Ospiti, i Fisioterapisti d’intesa con i Medici della Struttura, fissano gli obiettivi terapeutici per il programma riabilitativo che viene poi realizzato in sedute individuali e/o di gruppo.

I fisioterapisti si alternano inoltre nella conduzione dei gruppi di “risveglio muscolare” che si tengono al mattino.

### **Servizio socio animativo/educativo**

Educatori, animatori e volontari collaborano alla realizzazione del Piano Animativo, proponendo laboratori, atelier, interventi di stimolazione cognitiva, di musicoterapia, arteterapia, canto ecc. anche in piccolo gruppo. e. Vengono organizzate delle feste a tema (compleanni, feste stagionali, ecc.) in occasione delle quali è sempre previsto un menù speciale, con il coinvolgimento di musicisti e di volontari dell’Associazione Anteas Onlus.

### **Servizio di ristorazione**

Il servizio di ristorazione è gestito dall’ impresa Ristorazione Oggi S.r.l. che, con proprio personale presso la cucina della Residenza, provvede alla preparazione dei pasti.

Al consorzio Con.te.s. è stato affidato in appalto il servizio di lavaggio delle stoviglie e il servizio lavanderia.

A particolari esigenze nutrizionali della persona viene data risposta con specifiche diete prescritte dal Medico Responsabile. Qualora non siano presenti restrizioni nutrizionali dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede scelte liberamente effettuabili dall’ospite.

A titolo esemplificativo, nell’allegato n. 8, si illustra l’offerta invernale e quella estiva. I menù settimanali sono esposti presso l’entrata delle sale da pranzo.



### **Servizio di lavanderia e guardaroba**

Il Servizio di lavanderia interna, compreso nella retta, prevede il lavaggio della biancheria personale è affidato alla CON.TE.S. S.C.A.R.L. Il Servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana da letto e da bagno, compreso nella retta, è affidato alla Lavanderia Domani Sereno Service s.r.l.

Il Servizio di tintoria (che esclude i capi in lana) è interno e affidato alla CON.TE.S. S.C.A.R.L. e, per tutte le persone che hanno sottoscritto il contratto di ospitalità a partire da gennaio 2021 ha un costo di 40€ al mese.

### **Servizio di igiene ambientale e pulizie ambientali**

Il Servizio di igiene ambientale è appaltato alla CON.TE.S. S.C.A.R.L., che mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti.

### **Servizio di parrucchiere ed estetista**

Il locale attrezzato per il parrucchiere, che opera in qualità di collaboratore esterno, si trova al piano interrato. Il servizio è normalmente attivo il martedì e il giovedì.

Gli appuntamenti con parrucchiere ed estetista possono essere presi direttamente. Il prezzo della prestazione non è compreso nella retta, ma la tariffa viene concordata con l'amministrazione. (Allegato 6b).

### **Servizio religioso**

Al piano interrato è presente una cappella dove normalmente vengono celebrate le funzioni di rito cattolico.

### **Camera mortuaria**

Al piano interrato è situata la Camera mortuaria. I parenti della persona deceduta incaricano per il funerale un'azienda a loro scelta, ed è proibito al personale della Fondazione fornire alcuna indicazione in merito.



### **Riconoscibilità delle diverse figure professionali**

Nel rispetto delle normative, tutto il personale è tenuto a portare in modo ben visibile il proprio tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia, nome e qualifica dell'operatore.

### **Gestione della domanda di ammissione e della lista d'attesa**

Fissando un appuntamento con la responsabile dell'Accoglienza, Sig.ra Chiara Chiodo, è possibile ricevere tutte le informazioni relative alla RSA "Villa Antonietta".

Presso il Centralino è possibile ritirare il modulo per la domanda di ammissione in RSA, con la scheda medica che deve essere redatta dal Medico di Medicina Generale (MMG) e l'elenco degli esami da presentare all'atto della visita medica per l'ingresso.

La domanda di ammissione (allegato n. 3) può essere presentata sia al momento della prima visita in Struttura sia in un momento successivo. A questa va allegata, oltre al certificato medico compilato dal MMG, la fotocopia della carta d'identità, del codice fiscale, della tessera sanitaria e del verbale di invalidità (se posseduto) e l'autocertificazione di residenza.

Successivamente viene fissato un appuntamento per un colloquio con la persona che richiede l'ingresso in RSA e i familiari/tutore/amministratore di sostegno. Al termine di questo iter la Responsabile Sanitaria si esprime sull'ammissibilità della domanda d'ingresso in struttura, in base alle risultanze del colloquio e della documentazione sanitaria prodotta.

Una volta ottenuto il parere favorevole della Responsabile Sanitaria, il tempo di attesa per l'ingresso può variare in base alla disponibilità delle camere, alla posizione in lista d'attesa e alle condizioni cliniche della persona, in relazione al nucleo di degenza.

E' possibile telefonare al n. della Reception 02.487302825 per avere notizie circa la ricezione della domanda ed i tempi di attesa telefonando dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 16.30.

### **Ingresso e vita in struttura**

I momenti dell'accoglienza e della presa in carico vengono gestiti dal personale della struttura attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli. Il presupposto che muove l'organizzazione della vita dell'anziano nella nostra struttura è la comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del suo benessere e della conservazione delle sue abilità .

All'ingresso vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e



alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, viene fissata una visita iniziale del medico che prescrive i piani di trattamento, verificando che la sistemazione alberghiera sia consona alle esigenze psico-fisiche dell'Ospite.

Entro 20 giorni dall'ingresso dell'Ospite, gli uffici amministrativi provvedono al cambio di residenza come previsto dalla normativa vigente.

Lo stato di salute di ogni Ospite viene monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'equipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

In caso di dimissioni le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'Ospite, sono fornite soltanto al personale interessato e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

### **Gestione dei percorsi assistenziali di cura**

L'organizzazione della struttura assicura all'Ospite:

#### Accoglienza

La struttura e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e/o rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.

La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina, fisioterapia. Gli Ospiti vengono accolti nei diversi nuclei e camere sulla base di una valutazione sanitaria e tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con le persone già residenti in RSA.

#### Piani di assistenza individuale per ciascun ospite e progetti terapeutici

Per ogni Ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'equipe multidisciplinare un piano di assistenza individuale (PAI) nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate. L'equipe è composta da psicologo, medico, infermiere, fisioterapista, operatore socio sanitario. Il PAI è verificato e aggiornato dall'equipe con frequenza semestrale e ad ogni significativa variazione, e condiviso con l'Ospite e/o suoi familiari/tutore/amministratore di sostegno.



### **Retta di ospitalità**

All'atto dell'ingresso l'Ospite versa una mensilità a titolo di deposito cauzionale fruttifera di interessi legali.

La retta di ospitalità è fissata in Euro 70,00 giornalieri per la sistemazione in camera doppia, e in Euro 90,00 giornalieri in camera singola. Questi importi sono al netto del contributo stabilito da Regione Lombardia a favore dei propri residenti ricoverati in strutture accreditate. La retta è esente da IVA.

E' stata sottoscritta convenzione con AGOAL che prevede uno sconto di € 2,00 giornaliero sulle rette applicate, sia per le camere singole che doppie, applicato agli associati.

Ulteriori informazioni circa modi e tempi per il riconoscimento delle agevolazioni possono essere richieste direttamente presso gli uffici AGOAL di riferimento.

La fattura viene emessa anticipatamente al primo giorno di ogni mese e il pagamento è previsto tramite SDD (autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario) entro quindici giorni dall'emissione.

Ogni anno, nei termini previsti dalla legge e comunque in tempo per gli adempimenti fiscali relativi, viene rilasciata una dichiarazione (di cui si allega fac-simile all'allegato n. 2) delle spese sostenute nell'anno precedente.



**La retta di ospitalità comprende:**

**PRESTAZIONI PROFESSIONALI OBBLIGATORIAMENTE COMPRESSE  
NELLA RETTA DI OSPITALITA'**

<b>PRESTAZIONI PROFESSIONALI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
Visita medica (Medico Responsabile di nucleo)	Il Medico Responsabile esegue la visita periodicamente e ogni volta che se ne presenta la necessità clinica
Interventi riabilitativi (Fisioterapisti)	I Fisioterapisti realizzano il Piano Riabilitativo eseguendo interventi riabilitativi individuali e/o di gruppo in base agli obiettivi del PAI.
Prestazioni infermieristiche (Infermieri)	Gli Infermieri somministrano le terapie, eseguono le medicazioni, rilevano i parametri e svolgono tutti gli interventi prescritti dai Medici della struttura
Assistenza di base (OSS)	Gli OSS provvedono all'assistenza primaria secondo quanto indicato nel Piano di lavoro
Laboratori artistici, musicali, ecc. (Educatori/Animatori/Stimolazione cognitiva)	Animatori e altri professionisti dell'area socio-relazionale propongono atelier, laboratori, attività artistiche e musicali che vengono realizzate in piccolo gruppo a seconda di interessi, inclinazioni, abilità, ecc.



**PRESIDI SANITARI OBBLIGATORIAMENTE COMPRESI  
NELLA RETTA DI OSPITALITA'**

<b>PRESIDI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
Farmaci e parafarmaci	Secondo prescrizione medica
Presidi per l'incontinenza	Secondo prescrizione medica

**SERVIZI OBBLIGATORIAMENTE COMPRESI  
NELLA RETTA DI OSPITALITA'**

<b>SERVIZI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
Ristorazione	Somministrazione pasti (colazione, pranzo, merenda, cena); diete personalizzate su prescrizione medica
Pulizia	Igiene ambientale, rifacimento delle camere, pulizie di fino due volte all'anno
Lavanderia e stireria per indumenti intimi	Ritiro e riconsegna della biancheria in camera

**La retta comprende inoltre**

**PRESTAZIONI PROFESSIONALI TARIFFABILI  
CHE VENGONO FORNITE GRATUITAMENTE**

<b>PRESTAZIONI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
Visita cardiologica + ECG	All'ingresso e su prescrizione dei Medici Responsabili ,
Visita psichiatrica	Su prescrizione dei Medici Responsabili
Gruppi condotti da psicologa	Periodici cicli di incontri per i familiari
Visita podologica	Su prescrizione dei Medici Responsabili



**SERVIZI TARIFFABILI  
CHE VENGONO FORNITI GRATUITAMENTE**

<b>SERVIZI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
Trasporto Ospite in ambulanza	Servizio di trasporto per l'Ospite da e verso la RSA per visite specialistiche o procedure diagnostiche richieste dai Medici della struttura (sono esclusi trasporti verso ambulatori e strutture ospedaliere per trattamenti e cure, visite per l'accertamento dell'Invalidità Civile). Il trasporto è gratuito anche per rientro da Pronto Soccorso/ Ospedale
Telefono in camera	Gratuità delle chiamate verso numeri fissi e/o cellulari
Wi-fi	Le Ospiti, all'ingresso, riceveranno la password di accesso gratuito al wi-fi
Trasporto Ospite in mini-bus	Nell'ambito del progetto "City tour", servizio gratuito di trasporto e accompagnamento per brevi escursioni in città.
Incontri per familiari di nuovi Ospiti sul decadimento cognitivo	Tenuti dalla Psicologa e psicoterapeuta Dott.ssa Claudia Lini, hanno come obiettivo il sostegno dei caregiver non professionali e lo sviluppo di strategie relazionali con persone affette da decadimento cognitivo, l'accettazione e la rielaborazione della malattia nel suo difficile percorso



---

**FONDAZIONE BIFFI**  
**ONLUS**

---

**La retta non comprende  
SERVIZI A PAGAMENTO\***

<b>PRESTAZIONI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
Tintoria	In convenzione con CON.TE.S. S.C.A.R.L.
Parrucchiere	Il servizio è normalmente attivo il martedì e mercoledì

\*Il prezzo della prestazione non è compreso nella retta, ma la tariffa viene concordata con l'amministrazione. (Allegato 6b).



### **Orari di visita**

In ottemperanza alla DGR 7435/01 la Residenza è aperta per le visite dalle ore 8.00 alle ore 20.00, mentre dalle ore 20.00 alle ore 8.00 l'accesso è possibile solo previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

L'accesso in Rsa è libero: a tutela delle ospiti residenti si invita a non recarsi in struttura in presenza di sintomi riconducibili a malattie infettive sospette o diagnosticate.

E' comunque sempre garantita la possibilità di far visita anche alle persone positive per SARS CoV-2 (con corretta applicazione di misure/dispositivi anti contagio), e a tutte le persone le cui condizioni di salute sconsiglino di svolgere la visita nelle aree comuni della Residenza.

Si ricorda infine che, per limitare il rischio di contagio, non verranno ammesse in RSA persone affette da sintomi respiratori.



### Giornata tipo

ORARI	ATTIVITA'	NOTE
08.00 – 09.30	Assistenza nell'igiene e colazione	Alle Ospiti autonome nell'alimentazione che lo richiedano, la colazione può essere servita in camera.
08.30 – 12.00	Attività socio-relazionali e riabilitative	A titolo esemplificativo, al mattino si svolgono abitualmente: gruppi di risveglio muscolare, lettura e commento delle notizie, gruppi di arteterapia, sedute di fisioterapia individuale secondo le indicazioni mediche
11.45 - 12.30	Pranzo presso la sala da pranzo del primo piano	
11.45 - 12.30	Pranzo presso la sala da pranzo del secondo piano	
12.00 - 13.00	Pranzo presso la sala da pranzo del terzo piano	
12.00 - 13.00	Pranzo presso la sala da pranzo del piano rialzato	
12.00 - 12.45	Pranzo presso la sala da pranzo del quarto piano	
13.00 - 15.30	Relax e riposo in camera o nelle aree comuni	
15.30 – 18.30	Attività socio-relazionali e riabilitative	A titolo esemplificativo, al pomeriggio si svolgono abitualmente: lezioni di storia dell'arte, giochi di società, concerti domenicali. Sedute di fisioterapia individuale secondo le indicazioni mediche
16.00 - 17.00	Merenda	A seconda della stagione, vengono distribuite bevande calde (thè) o fresche, e gelato
18.15 - 19.00	Cena presso la sala da pranzo del primo piano	
18.15 - 19.00	Cena presso la sala da pranzo del secondo piano*	
18.30 - 19.15	Cena presso la sala da pranzo del terzo piano	
18.45 - 19.30	Cena presso la sala da	



	pranzo del quarto piano*	
18.45 - 19.30	Cena presso la sala da pranzo del piano rialzato	
19.00 – 07.00	Assistenza per la messa a letto e riposo in camera	L'orario dell'accompagnamento delle Ospiti non autosufficienti in camera per il riposo notturno varia dalle 19.00 alle 21.00

NOTA: L'assegnazione delle Ospiti alle diverse sale da pranzo viene stabilita dalla Direzione Sanitaria sulla base di motivazioni cliniche, e in particolare considerando il livello di autonomia e le necessità di assistenza dell'Ospite, unitamente alla valutazione di aspetti relazionali e comportamentali, condizionati anche dall'età e dalle patologie intercorrenti.

#### **Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria e per ottenerne il rilascio**

Il Fascicolo Sanitario e Sociale dell'Ospite (FaSaS) è un documento sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della privacy - Regolamento UE 2016/679.

**È possibile richiedere in qualsiasi momento una copia del Fascicolo Socio-Sanitario (FaSaS), previa richiesta tramite e-mail all'indirizzo [fondazione.biffi@fondazionebiffi](mailto:fondazione.biffi@fondazionebiffi). La documentazione sarà rilasciata nel più breve tempo possibile e comunque entro un termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta. La consegna avverrà in busta chiusa, al diretto interessato (l'Ospite) o agli aventi diritto (Tutore, legale, Ads, Erede in caso di decesso), con modalità idonee a garantire il rispetto delle normative vigenti in materia di riservatezza. È previsto un rimborso spese pari a € 0,10 per ogni pagina o frazione di essa.**

#### **Modalità per assicurare la trasmissione di indicazioni terapeutiche in caso di dimissioni trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure**

Alla dimissione, all'Ospite viene consegnata una relazione clinica redatta dal Medico Responsabile indirizzata al nuovo curante, descrivendo il decorso clinico durante il ricovero, la terapia in corso e gli esiti di eventuali esami diagnostici eseguiti, nonché eventuali prescrizioni dietetiche da seguire al fine di prevenire stati di malnutrizione, misure di contenzione da applicare e ogni indicazione assistenziale volta a preservare il suo benessere.

In caso di trasferimento in urgenza in Pronto Soccorso, anche in assenza del Medico, verrà sempre garantito dall'infermiere preposto l'invio di:

- epicrisi con le principali patologie redatta dal medico ed aggiornata;



- scheda unica di terapia;
- ogni altra documentazione utile per garantire la continuità delle cure;
- fotocopia del documento di identità e del tesserino sanitario.

### **Valutazione della soddisfazione**

I questionari di valutazione della soddisfazione degli Ospiti e dei parenti (allegato n. 11) vengono somministrati annualmente ed analizzati al fine di ottenere un costante miglioramento della qualità percepita.

I risultati dei questionari sono diffusi come prescritto dalla normativa, unitamente alle azioni correttive intraprese per superare le criticità eventualmente emerse nella rilevazione.

### **Aggiornamento degli operatori**

Come previsto dalla normativa vigente, ogni anno viene realizzato un Piano di Formazione e di aggiornamento del personale, volto ad offrire agli operatori la possibilità di confrontarsi su tematiche relative alla comunicazione con gli utenti e i caregiver e all'umanizzazione delle cure.

Tutti i nuovi assunti nel comparto socio-assistenziale ricevono un addestramento sul campo con un numero variabile di turni di affiancamento, per garantire un attento passaggio di informazioni relativamente a procedure e protocolli in uso, oltre che sugli specifici piani di lavoro.

### **Gestione di reclami ed elogi**

Reclami ed elogi inerenti la vita in Istituto possono essere inviati all'attenzione della Direzione utilizzando il seguente indirizzo mail : [rsa.villa.antonietta@gmail.com](mailto:rsa.villa.antonietta@gmail.com). La modulistica relativa, di cui all'allegato n. 7, è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso la Reception. Tali reclami verranno esaminati dalla Direzione dell'Ente e verrà fornita una prima risposta scritta, di norma entro 5 giorni, e un'eventuale seconda risposta dopo le opportune verifiche e messa in atto di eventuali azioni correttive, che viene inviata di norma entro trenta giorni.



### **Tutela della privacy**

Durante l'erogazione del servizio, verranno trattati dei dati personali relativi alle persone che richiedono il ricovero in RSA e ai loro familiari/referenti.

Il trattamento dei suddetti dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza e dei diritti degli interessati.

Al momento della presa in carico/primo accesso, verrà fornita completa informativa (allegata in calce alla presente Carta dei Servizi) ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

### **Informativa Privacy**

(Vedi allegato)

### **Modifiche alla Carta dei Servizi**

**In caso di modifiche, parziali o totali, verrà inviata comunicazione delle variazioni al contraente tramite l'indirizzo e-mail fornito, e le stesse saranno esposte presso la sede e pubblicate sul sito web della struttura.**